

INFORME DE RESULTADOS: MÉTODO DELPHI

ADAPTACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Entidad promotora:



Entidad colaboradora:



Investigación financiada por:



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN -----	3
II. OBJETIVOS -----	3
III. MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN -----	4
IV. MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN -----	5
V. EXPERTOS PARTICIPANTES EN EL MÉTODO DELPHI -----	6
VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN -----	7
1. PREVISIONES DE LOS CAMBIOS QUE SE PRODUCIRÁN EN EL SECTOR ----	7
2. PREVISIONES DE EVOLUCIÓN DE LA ESTRUCTURA OCUPACIONAL -----	8
3. PREVISIONES DE EVOLUCIÓN DE LA OFERTA/DEMANDA FORMATIVA ----	9
VII. CONCLUSIONES -----	10

I. INTRODUCCIÓN

El método Delphi es la técnica de investigación más usada de consulta a expertos. Consiste en la utilización sistemática de un juicio intuitivo de un grupo de expertos (de acuerdo con N. Dlakey y O. Helmer, 1963). En términos generales, esta técnica de investigación se utiliza para establecer una previsión de evolución, es decir, es una técnica proyectiva que consiste en la interrogación a expertos con la ayuda de cuestionarios sucesivos, a fin de poner de manifiesto convergencias de opiniones y deducir eventuales consensos.

El objetivo de la utilización de esta técnica es conocer la previsión de evolución a corto y medio plazo del sector Turismo en torno a dos bloques de información: estructura ocupacional y oferta-demanda formativa.

Con el Método Delphi, se pretende extraer y maximizar las ventajas que presentan los métodos basados en grupos de expertos y reducir sus inconvenientes. Para ello, se aprovecha la sinergia del debate en el grupo y se eliminan las interacciones sociales negativas. De esta forma, se persigue alcanzar un consenso lo más fiable posible del grupo de expertos.

Para el desarrollo de esta técnica se ha solicitado a un panel de expertos que identificase los cambios que previsiblemente afectarán al sector objeto de estudio. Esto permitirá anticiparse a dichos cambios, de forma que se eviten las consecuencias negativas que pudiesen tener sobre las empresas y trabajadores del sector.

II. OBJETIVOS

A través de esta técnica de investigación se han alcanzado los objetivos que se exponen a continuación:

- Disponer de una relación de acontecimientos previsibles que sucederán en el sector Turismo debido a los cambios acaecidos en él. Estos acontecimientos se han analizado desde una doble perspectiva: desde la estructura ocupacional y desde la oferta-demanda formativa.
- Obtener previsiones generales de los cambios que se producirán en el sector objeto de estudio, de modo que se dispone de información sobre los acontecimientos con elevada probabilidad de ocurrencia en el sector de Turismo.
- Prever la evolución del sector en relación con el mapa ocupacional. Concretamente, se han recopilado las apreciaciones y valoraciones expresadas por los expertos sobre los cambios que se producirán en las ocupaciones del sector como resultado de la evolución del mismo.
- Conocer anticipadamente el impacto de la mejora de la oferta formativa en respuesta a la detección de necesidades formativas tanto en la situación del sector como en la competitividad de las empresas y en las condiciones sociolaborales de la población ocupada en este ámbito sectorial.
- Complementar la información descriptiva obtenida a través del resto de técnicas de investigación.
- Anticiparse a los cambios que se producirán en el sector Turismo con el objeto de adoptar medidas que favorezcan el desarrollo y crecimiento del sector.

III. MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

El procedimiento de recogida de información ha consistido en enviar dos cuestionarios semiestructurados a través de correo electrónico, los cuales han sido cumplimentados y devueltos por cada uno de los participantes. Este proceso se ha desarrollado de forma individual y autónoma, con el objetivo de garantizar el anonimato y evitar que ningún miembro sea influido por la opinión de otros expertos.

En cuanto al proceso de desarrollo de la técnica, en ella han participado expertos conocedores y/o relacionados con el ámbito de estudio. Se han realizado 2 rondas de consulta a dos paneles, de temática diferenciada, con la finalidad de recabar información sobre el sector objeto de estudio. Los paneles fueron los siguientes:

- Panel 1: Previsión de evolución de la estructura ocupacional.
- Panel 2: Previsión de evolución de la oferta/demanda formativa en el sector.

El Método Delphi se ha desarrollado de la siguiente forma:

PRIMERA CIRCULACIÓN:

En este caso, se envió a los integrantes del panel un cuestionario semiestructurado, con el fin de exponer el problema objeto de investigación y solicitar a los participantes que identificasen los eventos y tendencias más importantes que ocurrirán en el futuro con respecto al ámbito de estudio.

En este primer cuestionario se consideraron dos tipos de sesgos, que podrían afectar a la finalidad de esta técnica y disminuir su utilidad:

- El grado de certeza respecto a que el suceso ocurra (Bajo/Medio/Alto)
- El grado de optimismo/pesimismo de la opinión expuesta por el experto consultado (Influencia para el sector positiva o negativa)

ACONTECIMIENTOS PREVISIBLES RELACIONADOS CON LOS DIFERENTES TEMAS DE INTERÉS DEL SECTOR TURISMO						
	CERTEZA			INFLUENCIA		
Acontecimiento 1	A	M	B	+	-	
Acontecimiento 2	A	M	B	+	-	
Acontecimiento 3	A	M	B	+	-	
Acontecimiento 4	A	M	B	+	-	
...	A	M	B	+	-	

A: Alto **M:** Medio **B:** Bajo

Concretamente, el cuestionario remitido solicitaba información sobre los paneles, ocupacional y formativo, en relación con los siguientes aspectos:

- Estudio de los cambios que inciden en el sector objeto de estudio.
- Cambios en la evolución de las competencias profesionales de los trabajadores del sector Turismo.
- Evolución de los niveles de empleo y en las características de los trabajadores.
- Conocer las ocupaciones que aparecerán en el sector a corto y medio plazo.

- Cambios en la cualificación de los profesionales del sector Turismo derivados de la evolución de éste.
- Impacto de los cambios producidos en el sector en el sistema formativo y en la aparición de necesidades de formación
- Evolución de la oferta y la demanda formativa a corto y medio plazo, así como aquellos acontecimientos que se prevé que ocurrirán en relación con este ámbito.

Una vez devueltos los cuestionarios, el equipo técnico se encargó de realizar una labor de análisis de las aportaciones, síntesis y selección de un conjunto manejable de eventos definidos de la manera más clara posible. Estas respuestas aportadas por el panel de colaboradores se utilizaron para elaborar el segundo cuestionario.

SEGUNDA CIRCULACIÓN:

A partir de las opiniones vertidas por los expertos en la primera circulación, se elaboró el segundo cuestionario, que fue enviado a los participantes con el fin de indagar sobre el grado de acuerdo o desacuerdo que generaba cada una de las respuestas entre los integrantes del panel.

La participación de los expertos consistía en mostrar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las opiniones expuestas.

ACONTECIMIENTOS PREVISIBLES		
	ACUERDO	DESACUERDO
Acontecimiento 1		
Acontecimiento 2		
Acontecimiento 3		
Acontecimiento 4		
...		

En esta técnica de investigación, ningún experto contacta o se comunica con el resto de participantes. Con ello se evita, por un lado, la aparición de influencias y, por otro lado, los efectos del liderazgo, de forma que es en esta segunda ronda cuando los colaboradores tienen conocimiento por primera vez de las opiniones y valoraciones del resto de expertos. Esto puede motivar cambios de opinión al descubrir aspectos que en la anterior reflexión individual no habían sido tenidos en cuenta.

IV. MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recogida ha sido analizada con el objeto de realizar una síntesis y selección de un conjunto de eventos previsibles. Los datos que se han obtenido han sido tratados de forma mixta, es decir, con técnicas de tipo cuantitativo y cualitativo.

Para el estudio cualitativo se ha empleado la noción de mapas conceptuales. La información procedente de las preguntas abiertas ha sido codificada para la recreación de los mapas conceptuales en relación con las variables de interés. El establecimiento de correlaciones entre los diferentes mapas conceptuales resultantes ha ofrecido los resultados finales. La estructuración de la información reportada ha sido el paso previo a la redacción del documento final.

Por su parte, el análisis cuantitativo ha consistido en el recuento de coincidencias como dato en el que apoya la existencia de consenso entre los expertos consultados.

V. EXPERTOS PARTICIPANTES EN EL MÉTODO DELPHI

Los integrantes del panel han sido seleccionados en calidad de expertos, por ser considerados conocedores y/o relacionados con al ámbito de investigación. En función de esto, fueron seleccionados representantes de los siguientes colectivos:

- Profesionales pertenecientes al ámbito de la Universidad (profesores, catedráticos, investigadores, doctores, etc....) y vinculados al sector.
- Representantes de organizaciones empresariales.
- Representantes de organizaciones sindicales.

Este panel se justifica por la necesidad de recabar información desde diferentes perspectivas, evitando que los expertos aporten ideas desde el mismo contexto de referencia.

El método de selección de los participantes se ha basado en criterios de validez muestral, de forma que se ha seleccionado a los participantes con mayor capacidad para informar, proveniente de su conocimiento y experiencia con relación al tema objeto de estudio.

La relación nominal de expertos que han participado en el Método Delphi se expone en la siguiente tabla:

EXPERTOS PARTICIPANTES	
NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO
D. Rogelio de la Vega	Cámara de Comercio de de Llanes
D ^a Silvia Pérez	Cámara de Comercio de Luarca
D ^a Susana Gurdíel	Cámara de Comercio de Cangas de Narcea
D ^a . Julia Peñalosa	Presidenta de la Unión Hotelera del Principado de Asturias
D. Luís Valdés Peláez	Miembro del equipo de dirección del Master de Turismo de la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias
D. Francisco Menéndez Díez	Cámara de Comercio de Avilés
D. Julio Tascón Fernández	Profesor titular de la Universidad de Oviedo
D. Gumersindo Cuervo García	Secretario de grandes almacenes, Federación Regional de Comercio, Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras

D^a. Julia Peñalosa, D. Gumersindo Cuervo García y D. Francisco Menéndez Díez, han participado en los dos paneles configurados, aportando información tanto de la estructura ocupacional del sector turismo en Asturias, como de la oferta/demanda formativa.

VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se exponen los resultados obtenidos después del análisis de las aportaciones de los expertos, organizados según los distintos bloques temáticos en torno a los cuales se ha recabado información.

Se han seleccionado aquellas aportaciones que han registrado un mayor grado de acuerdo entre los integrantes del panel de expertos, organizándolas en función del grado de ocurrencia, detallando, en cada caso, la influencia previsible que tendría para el sector:

ACONTECIMIENTOS QUE HAN REGISTRADO MAYOR GRADO DE ACUERDO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	INFLUENCIA PARA EL SECTOR
Acontecimiento	BAJA/MEDIA/ALTA	POSITIVA/NEGATIVA

1. PREVISIÓN DE LOS CAMBIOS QUE SE PRODUCIRÁN EN EL SECTOR TURISMO

Los expertos coinciden en señalar, que el sector turismo en Asturias aumentará sus niveles actuales de calidad en el servicio prestado, otorgando una mayor importancia a la gestión de la calidad en las empresas turísticas asturianas. Además, consideran que este incremento se producirá con una alta probabilidad de ocurrencia y que tendrá un efecto positivo en el sector turístico.

En esta búsqueda de un sector turístico de calidad, se registra una tendencia de futuro con alta probabilidad, que confiere mayor importancia a la gestión empresarial y que se convertirá en una influencia positiva para el futuro cercano del sector. En esta línea, están de acuerdo en la necesidad de atraer al sector a profesionales de la gestión, así como establecer estrategias formativas en materia de herramientas y modelos de gestión de empresas turísticas.

Otra de las dimensiones del sector turístico asturiano que se considera se desarrollará con un grado de certeza medio, es la vertiente comercial o de marketing. Los expertos mantienen que en un futuro reciente, el sector buscará desarrollar su potencial a través de la comercialización eficiente de su producto turístico. Por tanto, serán las labores de marketing/promoción las que consigan hacer crecer en calidad y cantidad la demanda turística.

Se pronostica así mismo, un aumento de la demanda de servicios turísticos en los próximos años, superando el nivel de crecimiento de la oferta, aunque seguirá manteniéndose por debajo en términos absolutos. Este aumento de la demanda que se producirá con una probabilidad media, traerá consigo un aumento de puestos de trabajo disponibles en el sector.

Por otra parte, las aportaciones consensuadas apuntan con una probabilidad media, a una especialización de los servicios prestados, creándose empresas que presten servicios muy concretos adaptados a las nuevas y crecientes demandas de los usuarios.

En lo que respecta al proceso de desestacionalización, aunque se está de acuerdo en que sería un proceso muy positivo para el sector turístico en el Principado de Asturias, los expertos no son demasiado optimistas y consideran que existe poca probabilidad de que se produzca en los próximos años, por lo que se seguirán registrando los efectos negativos de la estacionalidad, tales como la poca cualificación del personal disponible.

ACONTECIMIENTOS QUE HAN REGISTRADO MAYOR GRADO DE ACUERDO	Probabilidad	Influencia
Aumento de la importancia de la gestión empresarial	ALTA	POSITIVA
Mayor calidad en el servicio	ALTA	POSITIVA
Desarrollo de la comercialización/ labores de marketing del sector turístico asturiano	MEDIA	POSITIVA
Mayor nivel de especialización en los servicios prestados	MEDIA	POSITIVA
Crecimiento de la demanda turística	MEDIA	POSITIVA
Desestacionalización del sector turístico	BAJA	POSITIVA

2. PREVISIONES DE EVOLUCIÓN DE LA ESTRUCTURA OCUPACIONAL

La estructura ocupacional del sector turístico asturiano, sufrirá una serie de cambios en los próximos años que le permitirá adaptarse a los cambios tecnológicos y a las nuevas necesidades de los usuarios de servicios turísticos, que irán asociados con probabilidad media según los expertos, a un crecimiento del empleo.

Los cambios que los expertos consideran con mayor probabilidad de ocurrencia, están relacionados con cambios en las competencias tradicionales de los profesionales del turismo, que evolucionan en paralelo a los nuevos modelos sociales de gestión del ocio y el tiempo libre y el avance de la informática.

En este sentido, los profesionales del turismo tendrán que manejar las nuevas herramientas tecnológicas: sistemas de gestión informatizados, Internet, programación; lo que acrecienta las necesidades formativas en estos campos. El manejo de idiomas, será también parte de las nuevas competencias de los trabajadores, imprescindible para lograr competitividad con el turismo extranjero.

Otro de los acontecimientos que se pronostica con alta probabilidad de ocurrencia, es el aumento de demanda de profesionales de la gestión empresarial. En un sector que empieza a ser consciente de la necesidad de una buena gestión para el desarrollo de las empresas turísticas en particular y del sector turístico asturiano en general, se considera prioritaria la incorporación de profesionales a tal efecto, incorporación que los expertos aseguran influirá de manera positiva.

El acontecimiento que cierra el registro de probabilidad alta de ocurrencia, es el aumento de la importancia de la atención al cliente dentro del servicio prestado. Los expertos apuntan que se registrarán mayores cuotas de cuidado en la atención al cliente desde diferentes ámbitos: hostelería, restauración, guías, relaciones públicas, etc.

Al hilo del aumento de las labores de comercialización y marketing, se pronostica un aumento del número de profesionales demandados por el sector turístico asturiano para dedicarse a esas áreas laborales. Este acontecimiento se percibe con una probabilidad de ocurrencia media, al igual que el aumento de la demanda de personal de sala y personal de cocina.

Como efecto asociado a la mayor especialización de los servicios prestados dentro del ámbito del turismo asturiano, se prevé una especialización de las competencias profesionales que

llevará a la creación de puestos de trabajo adaptados a las distintas necesidades concretas del turista. Desde personal con competencia específica en turismo rural a guías especializados u organizadores profesionales de congresos.

Por último, los expertos vislumbran una carencia para los próximos años de profesionales de sectores concretos del turismo. Con una probabilidad de ocurrencia media, coinciden en señalar que existirá poca disponibilidad de personal laboral, lo que hará que tengan que incorporarse trabajadores poco cualificados.

ACONTECIMIENTOS QUE HAN REGISTRADO MAYOR GRADO DE ACUERDO	Probabilidad	Influencia
Aumento de la calidad en la atención al cliente	ALTA	POSITIVA
Incorporación de nuevas tecnologías: Internet, programación...	ALTA	POSITIVA
Generalización del manejo de idiomas	ALTA	POSITIVA
Aumento de la demanda de gestores de empresa profesionales	ALTA	POSITIVA
Aumento de la demanda de personal de cocina y personal de sala	MEDIA	POSITIVA
Aumento de la demanda del perfil profesional comercial/responsable de marketing	MEDIA	POSITIVA
Especialización de las competencias profesionales de los trabajadores	MEDIA	POSITIVA
Crecimiento de empleo	MEDIA	POSITIVA
Poca disponibilidad de trabajadores	MEDIA	NEGATIVA

3. PREVISIONES DE EVOLUCIÓN DE LA OFERTA/DEMANDA FORMATIVA

Los expertos coinciden en señalar, con alto grado de probabilidad, que en los próximos años asistiremos a un incremento de la necesidad de profesionales más formados y cualificados y que esto repercutirá de manera positiva en el conjunto de la actividad turística asturiana.

En concreto las áreas formativas que experimentarán un mayor aumento de demanda, según la opinión de los expertos y con alta probabilidad de ocurrencia son: Gestión de empresas turísticas, nuevas tecnologías, atención al cliente. En paralelo a la incorporación de nuevas competencias profesionales, se producirá un incremento de necesidades formativas. Así, la necesidad de personal con preparación en gestión empresarial, enfocados a la atención al cliente y con conocimientos informáticos, será respondida con unos requerimientos formativos que aporten las habilidades y la cualificación necesaria para hacer frente a estas nuevas tareas.

El sistema formativo por su parte, reaccionará ante este incremento de demanda, con una adaptación a la nueva estructura ocupacional. Con probabilidad media de ocurrencia, los expertos mantienen que el sistema formativo en los próximos años atravesará un proceso de adecuación a los perfiles específicos que demanda el mercado de trabajo en turismo, lanzando una oferta formativa adaptada a cada perfil y a la diferente disponibilidad de horarios de los

trabajadores. Pronostican, también con probabilidad media, un aumento de la formación impartida con temática hostelera, en los perfiles concretos de: cocinero, barman y personal de sala.

Por último, acuerdan que en los próximos años se registrarán mayores niveles de inversión en formación de los trabajadores por parte de las empresas contratantes. En relación a esto, los expertos consideran que existe una probabilidad media de ocurrencia y que influirá de manera positiva en el turismo del Principado de Asturias.

ACONTECIMIENTOS QUE HAN REGISTRADO MAYOR GRADO DE ACUERDO	Probabilidad	Influencia
Incremento de la necesidad de profesionales más formados y cualificados	ALTA	POSITIVA
Aumento de la demanda de formación en el ámbito de la gestión de empresas turísticas	ALTA	POSITIVA
Incremento de la necesidad de formación en nuevas tecnologías y herramientas informáticas de gestión	ALTA	POSITIVA
Formación orientada a la atención al cliente	ALTA	POSITIVA
Mejora de la capacidad de adaptación de la formación a horarios, modalidades y perfiles	MEDIA	POSITIVA
Formación más específica y adaptada a requerimientos concretos	MEDIA	POSITIVA
Aumento de la inversión en formación por parte de la empresa contratante	MEDIA	POSITIVA
Formación específica en hostelería: Cocina, barman, personal de sala.	MEDIA	POSITIVA

VII. CONCLUSIONES

Se perciben en el sector turismo del Principado de Asturias tres ejes principales de cambio y que influirán tanto en la estructura ocupacional como en el sistema formativo:

- Mayor presencia de las nuevas tecnologías

El sector turismo, hará frente en los próximos años al reto de adaptarse a los nuevos modelos de gestión tecnológica de la actividad económica. La incorporación de herramientas informáticas, se convierte en una necesidad básica para lograr la competitividad del sector. La gestión a través de Internet de reservas de alojamiento, contratación de actividades o consulta de la oferta existente, son en la actualidad operaciones tan cotidianas, que pueden suponer el éxito o fracaso del un negocio en función de la disponibilidad del servicio virtual.

Esta incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, trae consigo cambios en la estructura de la ocupaciones, al incorporar nuevas competencias a profesionales que tradicionalmente no las venías desempeñando, o captando nuevos profesionales con la preparación específica requerida.

El sistema formativo por su parte, frente a este aumento de demanda de personal cualificado, responde con un aumento de la oferta formativa en estas nuevas áreas temáticas.

- Importancia creciente de la gestión empresarial

Queda patente después de las aportaciones de los expertos en el sector turismo asturiano, que en los próximos años se registrará un empuje a las labores de gestión empresarial. Es a través del impulso a estas tareas como se prevé que el sector turístico puede despegar y ganar en calidad de servicio y número de usuarios. Una planificación detallada de las demandas a satisfacer y de los medios necesarios para darles respuesta, puede lograr conseguir una mayor competitividad, e incluso poner los cimientos de la anhelada desestacionalización.

Para llevar a cabo estas tareas, el sector demandará en un futuro reciente, gestores de empresas económicas, personal de nueva incorporación o trabajadores de plantilla que se sometan a procesos de reciclaje. Este incremento de demanda, traerá asociado, según los expertos, una serie de modificaciones en el sistema formativo, que se adaptará a estos nuevos requerimientos incorporando cursos formativos de gestión de empresas, manejo de herramientas informáticas de gestión, etc.

- Especialización de servicios y ocupaciones

Otra de las tendencias pronosticadas por nuestros expertos y que afectará tanto a la estructura del sector turístico o a la composición de las ocupaciones, como al sistema formativo asturiano, es el proceso ya iniciado de especialización de servicios, tareas y profesionales. Según esta tendencia, el sector experimentará en los próximos años un proceso de adaptación a las nuevas y concretas demandas de servicios turísticos de la población, respondiendo a los nuevos intereses creados, a las limitaciones horarias o a la individualidad creciente, a través de la diversificación de la oferta turística. Los servicios se fragmentan, las tareas se concretan, los trabajadores se especializan con el objetivo ampliar el abanico de la oferta turística y aumentar la calidad del servicio prestado.

Por su parte, el sistema formativo aseguran, reflejará esta tendencia con una oferta de cursos de temática también más específica y que satisfaga las necesidades formativas concretas de los profesionales del turismo.

Al margen de estos tres ejes de cambio, mención aparte merece el componente estacional del sector turístico. A pesar de que los expertos están de acuerdo en que es uno de los grandes males del turismo asturiano en la actualidad, y que arrastra toda una serie de inconvenientes, tales como la inestabilidad en el empleo o la baja cualificación del personal disponible, no consideran que exista en el futuro reciente una gran probabilidad de que se rompa con esta tendencia. Coinciden en que la desestacionalización sería muy positiva para el sector, pero no creen que se reúnan en la actualidad los requisitos imprescindibles para iniciar ese proceso.